



คู่มือแนวทางการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน



สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



0 5315 0176 - 7



www.cgd.go.th/cri



สารบัญ

บทนำ

ที่มา

วัตถุประสงค์

ประโยชน์ที่ได้รับ

หมวด ๑ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

๑

ประเภทข้อร้องเรียน

๑

การประเมินความซับซ้อน

๑

หมวด ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๒

ขั้นตอนการดำเนินการ

๓

หมวด ๓ ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

๔

วิธีการใช้งานผ่านระบบร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์

๗

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

วิธีการใช้งานผ่านระบบร้องเรียนผ่าน Line Official Account

๘

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

บทนำ

ที่มา

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายเห็นความสำคัญของการรับฟังความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากทำให้ได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาให้ดีขึ้นตามความต้องการดังกล่าว ซึ่งในส่วนของ การจัดการข้อร้องเรียน ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวม และจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์ เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการ ของผู้รับบริการฯ อย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายมีกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย ดังนั้น หากสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายมีวิธีการชัดเจนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เป็นแนวทางเดียวกัน จะทำให้สามารถนำข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจนคำชมเชย ไปพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพได้ จึงได้จัดทำ “คู่มือแนวทางปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย” ขึ้น

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน กรณีเกิดเรื่องร้องเรียน
๒. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายทราบ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฯ นี้ ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย เพื่อประกอบการพิจารณา หากมีการเปลี่ยนแปลงใด ผู้ใช้คู่มือสามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องได้

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายมีแนวทางการปฏิบัติงานกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน
๒. กรมบัญชีกลางสามารถใช้ข้อคิดเห็น ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกมาสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๓. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายทราบช่องทาง ตลอดจนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมบัญชีกลาง

หมวด ๑ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง บุคคล องค์กร หรือตัวแทนที่ส่งคำร้องเรียน

คำร้องเรียน หมายถึง ความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจในผลการดำเนินการขององค์กร ผลิตภัณฑ์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญที่สามารถตอบสนองได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่และบุคคลในครอบครัว ผู้รับบำนาญ ผู้ค้ากับภาครัฐ ประชาชนผู้มีสิทธิรับเงินสวัสดิการของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย บุคคลภายนอกที่ได้รับผลกระทบทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ ครอบครัว ประชาชนผู้มีสิทธิ ผู้ผลิตสินค้า/เกษตรกร พนักงานภาคขนส่ง ผู้มีสิทธิรับเงินจากหน่วยงานของรัฐ บุคคลในครอบครัวของผู้รับบำนาญ

ประเภทข้อร้องเรียน

ประเภทการร้องเรียนที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถร้องเรียนได้ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ประกอบด้วย

- ๑) บุคลากร/เจ้าหน้าที่
- ๒) กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ๓) การติดต่อสื่อสาร
- ๔) คุณภาพของการให้บริการ

การประเมินความซับซ้อน

๑) ซับซ้อนมาก ระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๖๐ วันทำการ โดยศึกษาวิเคราะห์, ประชุม, รับฟังความคิดเห็น, แก้ไข หลักเกณฑ์/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

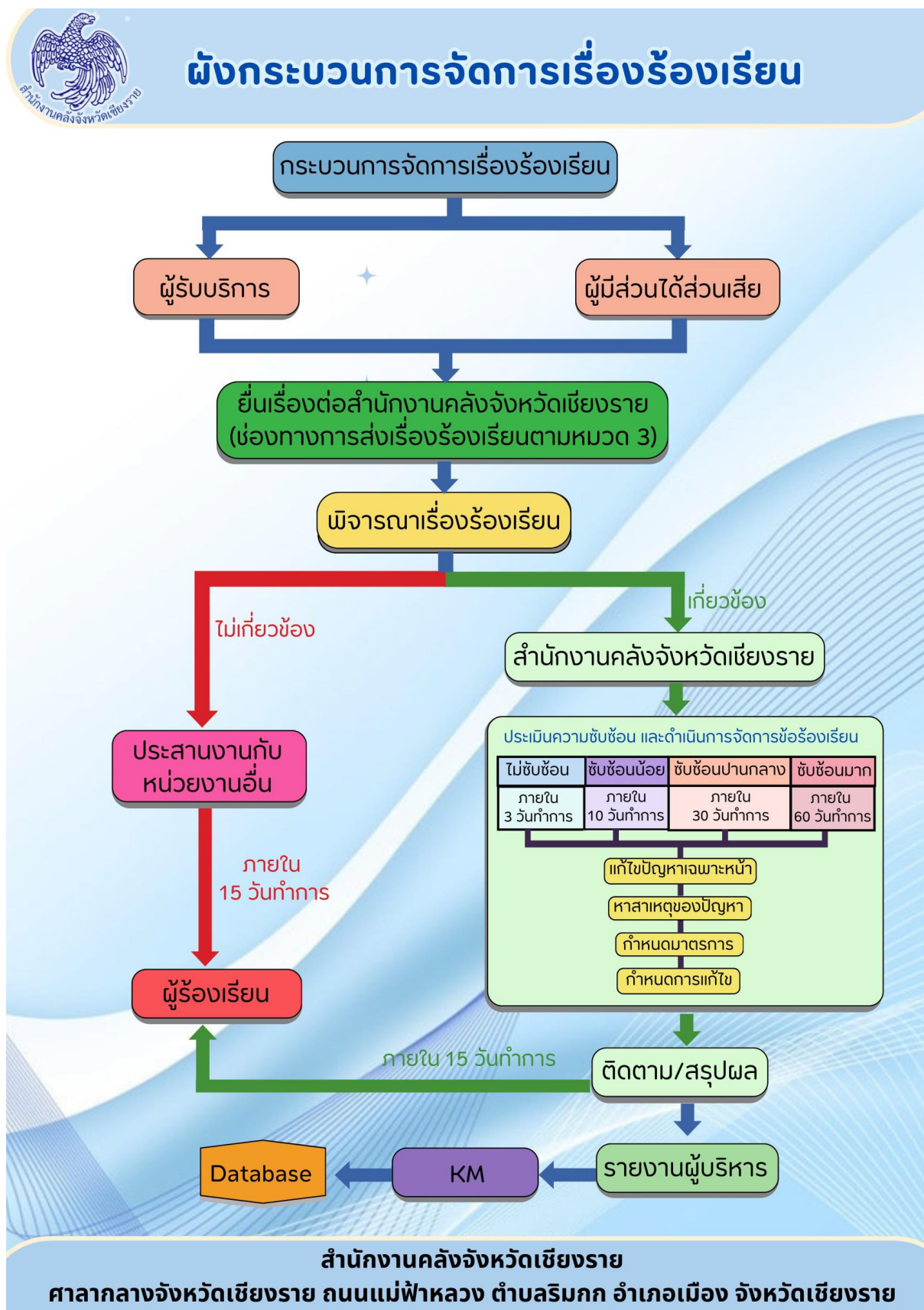
๒) ซับซ้อนปานกลาง ระยะเวลาภายใน ๓๐ วันทำการ โดยศึกษาวิเคราะห์, ประชุม, สรุป, ตอบข้อร้องเรียน

๓) ซับซ้อนน้อย ระยะเวลาภายใน ๑๐ วันทำการ โดยศึกษาวิเคราะห์, ตอบข้อร้องเรียน

๔) ไม่ซับซ้อน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการ

หมวด ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



ขั้นตอนการดำเนินการ

๑) คลังจังหวัดเชียงรายดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย เพื่อพิจารณากลับกรอง ศึกษาข้อมูลด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

๒) ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

๓) ผู้ดูแลรับผิดชอบช่องทางการดำเนินการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย รับเรื่อง และแก้ไขปัญหาลักษณะเฉพาะหน้า ก่อนส่งเรื่องให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

๔) การพิจารณาดำเนินการ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย จะพิจารณาร่วมกับกลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามประเภทข้อร้องเรียน ประเมินความซับซ้อน หาสาเหตุของปัญหา กำหนดมาตรการ ดำเนินการแก้ไขปัญหา ติดตามผลจนสามารถยุติเรื่อง จากนั้นให้สรุปผล และรายงานต่อผู้บริหาร

๕) นำข้อสังเกตที่ได้รับเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน เช่น การอบรมให้ความรู้ภายในสำนักงาน (KM) บันทึกแจ้งเวียนให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายรับทราบ เป็นต้น เพื่อไม่ให้เกิดปัญหา หรือมีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้นอีกในอนาคต

๖) จัดให้มีทะเบียนหรือฐานข้อมูลข้อร้องเรียน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน

๗) ระยะเวลาดำเนินการ

- กรณีเกี่ยวข้องกับสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ต้องพิจารณาดำเนินการแล้วเสร็จและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน ๑๕ วันทำการ หากไม่แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ให้แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าอยู่ระหว่างการพิจารณาเรื่องใด และสำเนาแจ้งให้สำนักงานเลขานุการกรมทราบด้วย

- กรณีไม่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ให้ประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันทำการ

๘) กรณีเกิดประเด็นใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงานที่อยู่ในความสนใจของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชนทั่วไป คลังจังหวัดเชียงรายอาจพิจารณาดำเนินการเผยแพร่ข้อมูล ข้อเท็จจริง ทางสื่อต่าง ๆ เช่น ปิดประกาศ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ การให้สัมภาษณ์ การแถลงข่าว การลงพื้นที่ การประชุมชี้แจง การจัดอบรม เป็นต้น เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันและลดโอกาสการเกิดข้อร้องเรียน

หมวด ๓ ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

๑) ผ่านเว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย www.cgd.go.th/cri



แบบแจ้งข้อร้องเรียน

แบบแจ้งข้อร้องเรียน

mywayboombim@gmail.com สนับสนุน

ไม่ใช้ร่วมกับ

* กรุณาเป็นไปตามที่จริง

ประเภทผู้รับบริการ *

☐ ประชาชน

☐ ส่วนราชการ

☐ วงศ์ตระกูลหรือหน่วยงานอื่น

☐ รัฐวิสาหกิจ

☐ ภาคเอกชน/ผู้ค้าสินค้า

☐ ผู้รับบำนาญ

☐ อื่นๆ: _____

ข้อร้องเรียน หรือสิ่งที่ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายปรับปรุง *

รายละเอียดของข้อร้องเรียน

ช่องทางการติดต่อ (ไปรษณีย์, เบอร์โทรศัพท์ หรือ อีเมล หรือ ID Line เพื่อแจ้งเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ) *

รายละเอียดของช่องทางการติดต่อ

ส่ง
ส่งแบบฟอร์ม

ทำเนียบสื่อมวลชน Google+ Facebook

เว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารของราชการ Google+ YouTube Twitter Facebook Line

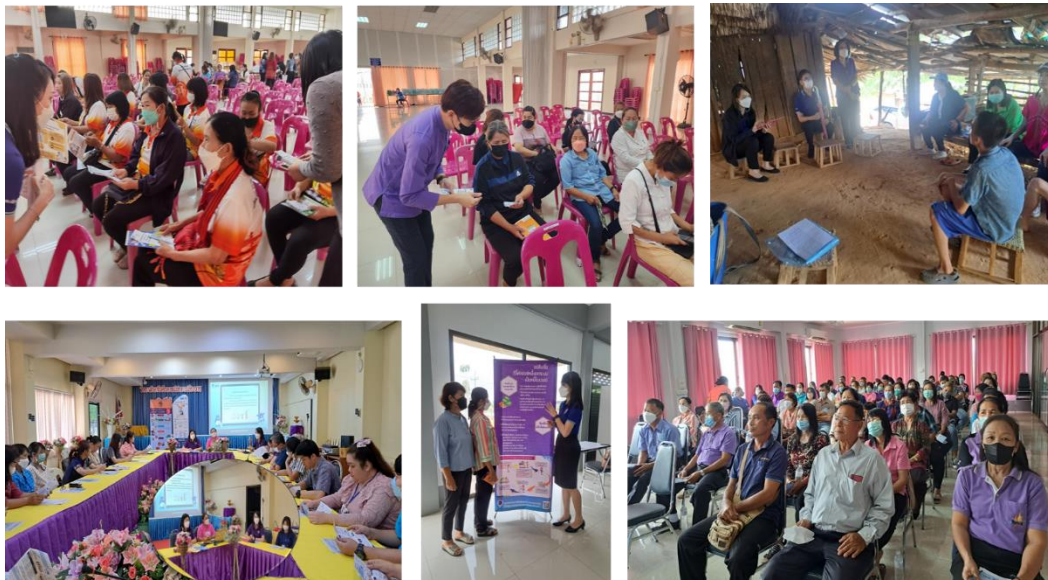
Google+ Facebook

๒) ผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง www.cgd.go.th



ระบบรับเรื่องร้องเรียน
แจ้งปัญหา/

๓) Mobile คลินิก เช่น จังหวัดเคลื่อนที่ เป็นการลงพื้นที่พบปะประชาชน ผู้ประกอบการ และส่วนราชการในพื้นที่จังหวัดเชียงราย เพื่อรับรู้ รับทราบ ปัญหา รับการร้องเรียนความต้องการจากประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจน ประชาสัมพันธ์งานนโยบายของกระทรวงการคลัง/รัฐบาล เพื่อชักชวนความเข้าใจ แนวทางวิธีปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน เป็นต้น

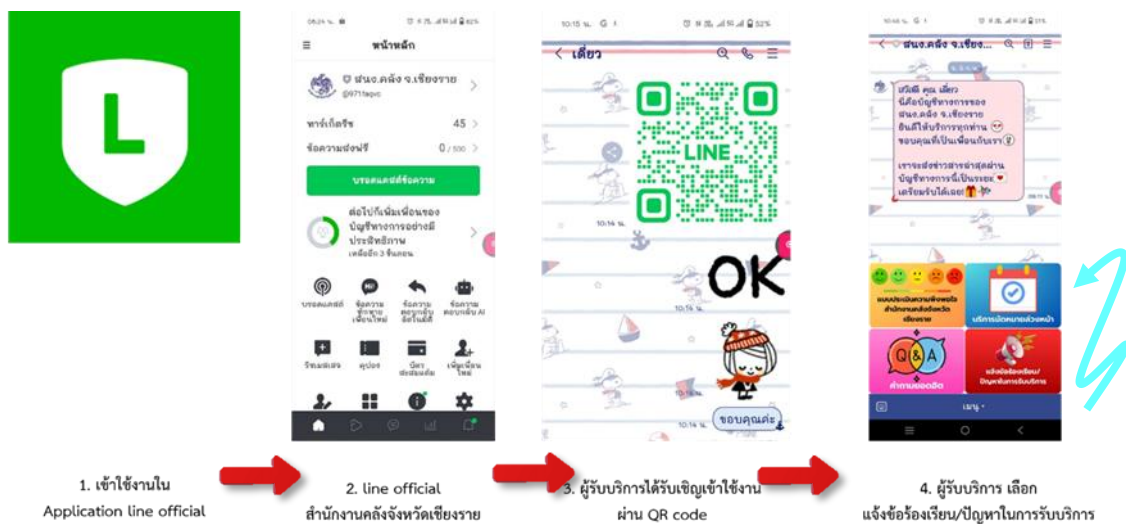


๔) ผ่าน LINE Official Account สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

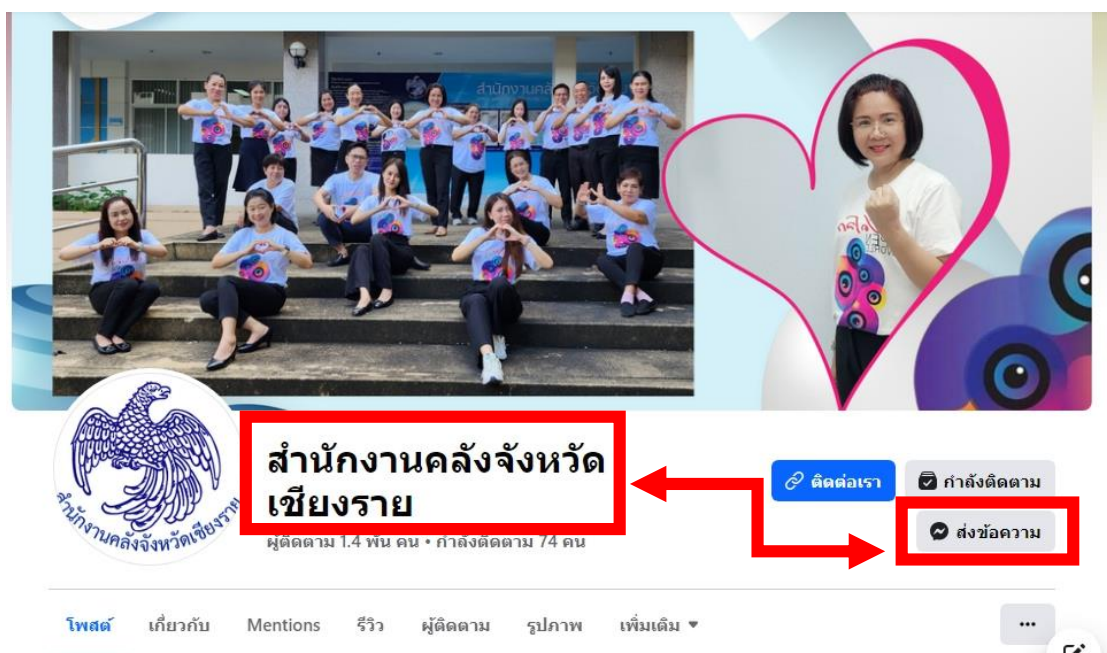
ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านช่องทาง LINE Official

ผ่านพับ แนะนำวิธีร้องเรียนร้องทุกข์

วิธีการใช้งานผ่านระบบรับร้องเรียนผ่าน Line Official Account สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

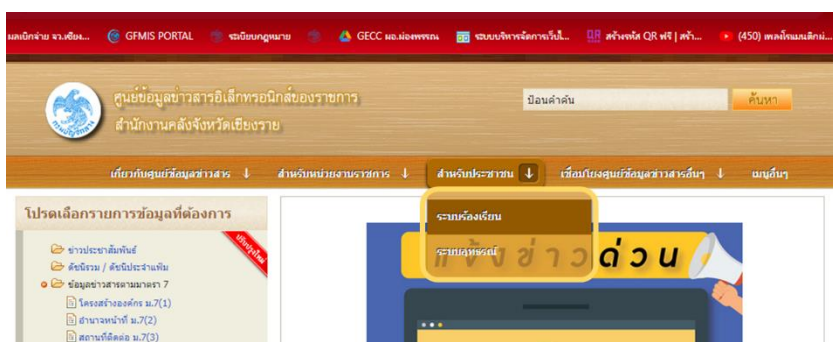


๕) ผ่าน facebook สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



๖) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

<https://www.oic.go.th/INFOCENTER18/1865/>



๗) กล่องรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



๘) e-mail สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

e – mail : cri@cgd.go.th

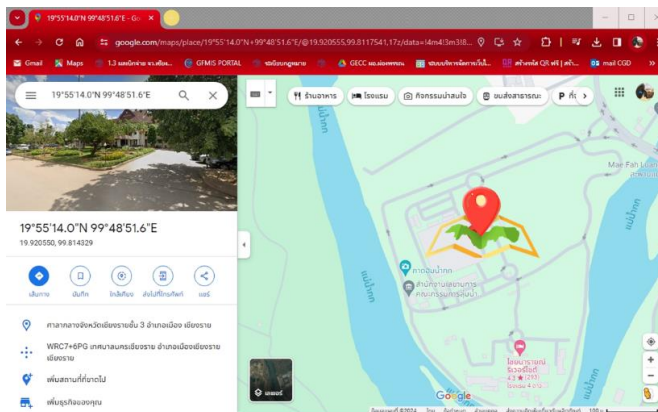
๙) โทรศัพท์ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย หมายเลข ๐๕๓ ๑๕๐ ๑๗๖ – ๗



สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

๐ ๕๓๑๕ ๐๑๗๖ - ๗

๑๐) การติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย ศาลากลางจังหวัดเชียงราย ถนนแม่ฟ้าหลวง ตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐



Google map



สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย
19.92055,99.814329

